

تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة

الخدمة الاجتماعية الالكترونية

**Developing the social workers skills to practice electronic
social work**

٢٠٢٥/٥/٢٠ تاريخ التسليم

٢٠٢٥/٥/٢٦ تاريخ الفحص

٢٠٢٥/٦/١ تاريخ القبول

إعداد

رانيا حسن احمد جاد الكريم

Rania Hassan Ahamed gad el kareem

rania.201326477@social.aun.edu.eg

تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية

اعداد وتنفيذ

رانيا حسن احمد جاد الكريم

ملخص البحث:

شهدت مهنة الخدمة الاجتماعية مجموعة من المستجدات التي تؤكد على زيادة وتعاضد مكانتها في مختلف مجالات الممارسة ومنها مجال رعاية الشباب، ومن هذه المستجدات اتساع نطاق الدور المهني للأخصائي الاجتماعي وتقديم أفضل خدمة ممكنة في أسرع وقت وأقل جهد وبأقل تكلفة للخدمة والنزعة نحو التخصص، والعمل بروح الفريق والاستفادة من التقدم التكنولوجي والتقني وثورة الاتصالات. ومن ثم واكبت مهنة الخدمة الاجتماعية التطور التكنولوجي ووضعت له أدلة إرشادية لممارسة التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية وظهرت ما يسمى بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

ولتحقيق مزيد من الجودة والدقة والسرعة وتقديم بعض الخدمات الاجتماعية عن بعد والتواصل مع العملاء الذين لديهم مشكلة في الذهاب إلى المؤسسات الاجتماعية والالتقاء بالأخصائيين الاجتماعيين بشكل مباشر وجها لوجه، بسبب عدم توافر وسائل المواصلات أو العيش في مناطق نائية، فإنه لزاماً على الأخصائيين الاجتماعيين ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أو عن بعد بكفاءة وفاعلية والخدمة الاجتماعية الإلكترونية جاءت نتيجة عدة عوامل منها: التقدم العلمي المتزايد والاستخدام المكثف لوسائل الاتصالات والتكنولوجيا والتحول الرقمي وكوننا في عصر المعرفة والعولمة والذكاء الاصطناعي.

وتتضح أهمية مهارات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريب المهني والتقني باعتبارها مقياس لتقدم مجتمع المعرفة وإظهار قدرة الانسان على التكيف المجتمعي من خلال اعداد جيل من المؤهلين تكنولوجياً سعياً للوصول الى اعلى مستوى للأداء وتحقيق التنمية الشاملة في كافة المجالات ومن هنا يظهر أثر تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في تطوير الممارسة المهنية في مختلف المجالات.

الكلمات المفتاحية: تنمية، مهارات الأخصائيين الاجتماعيين، ممارسة، الخدمة الاجتماعية الإلكترونية

Developing the social workers skills to practice electronic social work

Abstract

The social work profession has witnessed a set of developments that emphasize the increase and magnification of its position in various fields of practice, including the field of youth care, including the expansion of the professional role of the social worker and the provision of the best possible service in the fastest time, least effort and lowest cost of service and the tendency towards specialization, teamwork and benefit from technological and technical progress and the communications revolution. Hence, the social work profession kept pace with technological development and developed guidelines for the practice of technology in social work, and the so-called electronic social service appeared.

In order to achieve more quality, accuracy and speed, provide some social services remotely and communicate with customers who have a problem going to social institutions and meeting with social workers directly face to face, due to the lack of transportation means or living in remote areas, it is necessary for social workers to practice electronic or remote social service efficiently and effectively, and electronic social service came as a result of several factors, including: Increasing scientific progress, intensive use of means of communication, technology, digital transformation, being in the era of knowledge, globalization and artificial intelligence.

The importance of electronic social service skills is evident through the employment of information and communication technology in vocational and technical training as a measure of the progress of the knowledge society and showing the human ability to adapt to society by preparing a generation of technologically qualified in order to reach the highest level of performance and achieve comprehensive development in all fields, hence the impact of developing the skills of social workers to practice electronic social work in developing professional practice in various fields.

Keywords: – Development, social workers skills, practice, electronic social work

أولاً: مشكلة الدراسة:

شهد المجتمع الدولي مع مطلع القرن الحادي والعشرين تحولات كبيرة، حيث أصبحنا نعيش ثورة معلوماتية، وكذا العولمة والانفجار المعرفي، نتج عن هذه التوجهات تطوراً رهيباً في أدوات الحاسوب وبرامجه (مسعود، ٢٠٢١، ص ٣٠٩).

وزاد الاهتمام بمحو الامية الرقمية في البلدان المتقدمة تدريجياً، ففي بعض البلدان ٩٠% من الأسر متصلة بالإنترنت، وأجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة، ففي بعض الدول أصبح المستخدم قادراً على إجراء الكثير من المعاملات والإجراءات الضرورية من خلال منظومة الحكومة الالكترونية عن طريق أجهزة الحاسوب أو من خلال الأجهزة الذكية المرتبطة بشبكة الانترنت.

حيث تعد الثورة المعرفية أحدث الثورات التي عرفها النوع البشري منذ أن توصل الإنسان إلى ابتكار أساليب الاتصال والحصول على المعلومات بأحدث التقنيات، وتعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والاتصالات من أهم التحديات التي تواجه العالم، فلقد اتجه العالم كله إلى التحول الرقمي في شتى المجالات وفي كل المؤسسات والمنظمات (لحانوتي، ٢٠١٤، ص ١٨٥).

ولكن هذا الأمر يتطلب تدريب الأفراد وامداد الموارد البشرية بالمعلومات والمعارف حول تكنولوجيا المعلومات والبيئة الرقمية، وهذا ما توصلت اليه دراسة (خليل، ٢٠١١، ص ١٢٠) حيث توصلت تلك الدراسة الى ضرورة العمل على نشر ثقافة استخدام شبكة المعلومات الدولية والانترنت للحصول على المعلومات ونشر ثقافة استخدام الكتب والمكتبات الرقمية ودعم مؤسسات التعليم والتدريب للتوجه الرقمي

وتزويدها بأحدث التقنيات المستخدمة في مجال المعرفة الرقمية.

والخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث في العالم من تطور وتغير وتحول تكنولوجي فهي مهنة تخدم العديد من الفئات وتمارس في العديد من المجالات مما يجعلها من المهن التي تواجه تحديات عالمية في التعامل مع التطور التكنولوجي الحادث في المجال التقني والتكنولوجي. (Charlotte, 2005, p5).

وتتميز الخدمة الاجتماعية بانها مهنة متطورة، تسعى في تحديث معارفها واساليبها لتحقيق مستوى اعلى من العلمية مما يساعدها على تطبيق ممارستها وفق اعلى مستويات الكفاءة المهنية، لذا نجد باستمرار ان هناك محاولات جاده لتقديم الجديد والمفيد مما يساعد ممارسيها على تخطى المحاولات الشخصية والاعتماد على اسس علمية ومقننه شبه متفقي عليها ، ومع هذا التطور المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد شهدت تحولا مهما في تقديم خدماتها للمستفيدين، الا انه ظهر هناك العديد من التحديات والمتغيرات وتأتى ابرز تلك التحديات في مفهوم ايصال الخدمات الاجتماعية. (الكريم، ٢٠١٧، ص ١٦٠)

حيث ان هناك تحولا في اساليب تقديم الخدمات الاجتماعية يعتمد على استخدام التكنولوجيا في تقديم تلك الخدمات (Pascoe, K. M. (2021), p2)، وفي هذا الصدد اشارت الدراسات والبحوث السابقة الى انه هناك تحول في اساليب ممارسة الخدمة الاجتماعية.

كما جاءت دراسة (Julie, 2019, p150). لتؤكد على ان التطور الكبير في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إثر في ممارسة الخدمة الاجتماعية، فقد جاءت تلك الدراسة لتلقى الضوء على كيفية رؤية الاخصائيين الاجتماعيين لقضية استخدام

العلاج الالكتروني في ممارستهم المهنية للخدمة الاجتماعية، فقد اشارت النتائج الى ان ٤% من الاخصائيين الاجتماعيين في احدي الدول كانت لهم تجربة استخدام العلاج الالكتروني مع بعض الفئات مثل (الاشخاص ذوى الاعاقة الحركية المرضى بأمراض مزمنة) باعتبارهم من انسب الفئات التي يمكن تطبيق العلاج الالكتروني معها.

كما اشارت دراسة (Keeney, 2017, p150) الى ان الاخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي يؤكدون على ان استخدامهم للتكنولوجيا في الممارسة المهنية كان له تأثير مباشر على الممارسة المهنية بطرق مختلفة وهذا بناءً على عدة متغيرات منها (سن الممارس- مجتمع الممارسة - طبيعة الاشخاص- متلقى الخدمة) ، كما قدم الاخصائيون الاجتماعيون تصوراتهم حول كيفية تأثير استخدام الوسائل التكنولوجية على التواصل والتعاون واستيعاب ثقافة الشباب وتقديم الخدمات.

وعليه فان مهنة الخدمة الاجتماعية يجب ان تنمى وتطور استخدامها لتكنولوجيا المعلومات في ممارستها المهنية لتحسين مستوى الممارسة المهنية وتمكين متلقى الخدمة او العملاء، كما ان من مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الخدمة الاجتماعية في انه سوف يساهم في حل مشكلة نقص الخدمات والاستبعاد الاقتصادي والاجتماعي لبعض الفئات (منقريوس، ٢٠١٥، ص ١٥٠).

أما على مستوى البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات من الممكن ان يساهم في تضييق الفجوة بين البحث والممارسة، وهذا ما اكدت عليه دراسة (Laura Lewus, 2010) فقد اشارت تلك الدراسة الى ان شبكات المعلومات وتكنولوجيا

الاتصال سوف تحدث ثورة في مجال ادارة المعلومات عبر الشبكات، حيث تقدم لنا تكنولوجيا المعلومات منصات جديدة للمشاركة والتواصل بين الممارسين، ولذا فهي تسمح بمشاركة واسعة النطاق وتبادل المعلومات، وبالتالي ان شبكات المعلومات لديها القدرة على تطوير وتنمية مجتمع الممارسة.

وعلى الرغم من اهمية وحتمية استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، الا ان الواقع الفعلي يشير الى ضعف استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجتمعات العربية.

وهذا ما اكدت عليه دراسة(ابو هرجه , ٢٠١٦، ص ١٠٣) حيث ان تلك الدراسة توصلت الى ان استخدام الاخصائيين الاجتماعيين للوسائل المادية للتكنولوجيا الرقمية في الممارسة الرقمية ضعيف، كما ان استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لبرامج وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية جاء بمستوى ضعيف، وكذلك جاء استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لمصادر تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية الرقمية ضعيف، وتوصلت تلك الدراسة الى وضع تصور مقترح لبرنامج تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية وهذا يؤكد على انه مازال هناك ضعف في استخدام الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية في المجتمعات العربية.

ومن ثم فإنه يجب على ممارسي ممارسي الخدمة الاجتماعية التدريب على استخدام التكنولوجيا وعلى فوائدها المحتملة لمجال الممارسة، ولو ان الادوات تم تطويرها لتحسين جودة الحياة للعملاء فإنها مسؤولة مهنة

ثالثاً: أهمية الدراسة:

- ١- ندرة الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع تنمية مهارات الاخصائيين الاجتماعيين علي ممارسة الخدمة الالكترونية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية
- ٢- تتناول الدراسة موضوعاً جديداً يتعلق باستخدام أحد أشكال التكنولوجيا (الخدمة الاجتماعية الالكترونية) للأخصائيين الاجتماعيين قد تسهم في مساعدتهم علي كيفية التعامل مع متغيرات العصر الرقمي وفي عملهم المهني.
- ٣- المساهمة في إعداد برامج متعددة حول كيفية استخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية بواسطة الاخصائيين الاجتماعيين في التعامل والتواصل مع العملاء.
- ٤- الاستفادة من الرؤية المستقبلية لتنمية مهارات الاخصائيين الاجتماعيين علي ممارسة الخدمة الالكترونية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- ٥- الأزمات المجتمعية غير المتوقعة التي فرضت ضرورة البحث عن بدائل للممارسة التقليدية للخدمة اجتماعية وهي الممارسة الالكترونية.
- ٦- أهمية الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في تطوير مستوى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- ٧- ما يمكن ان تساهم به الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في توفير الخدمات لأكبر عدد من العملاء.
- ٨- أهمية الممارسة الالكترونية في توفير الوقت والجهد والتكلفة لتقديم الخدمات الاجتماعية.

الخدمة الاجتماعية لتعليم وتدريب ممارسيها على هذه الادوات وتوفير العملاء فمؤسسات ومعاهد الخدمة الاجتماعية يجب ان تعيد تشكيل قدرات طلابها وخريجها وإكسابهم المهارات اللازمة للممارسة في عصر المعلومات، فمستقبل الخدمة الاجتماعية يفرض على الاخصائيين الاجتماعيين فهم التعامل مع المعلومات الرقمية (إبراهيم, ٢٠٠٧, ص ١٦٠).

وبناء على ما سبق نجد ان اتجاه الخدمة الاجتماعية الالكترونية أصبح امراً حتمياً ولا مفر منه، اذ ان الوضع الراهن يحتم على الاخصائيين الاجتماعيين تبني الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية وتنمية مهاراتهم لممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية في كافة ميادين الخدمة الاجتماعية. ولكن هذا الامر لا بد له من اعادة هيكلة وتحديث البناء المعرفي والمهاري والقيمي لمهنة الخدمة الاجتماعية حيث ان التحول الى الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية يستدعي استحداث معارف ومهارات وقيم ووسائل تتناسب مع طبيعة هذا التحول.

ثانياً: أهداف الدراسة:

١. تحديد أهداف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية
٢. تحديد مقومات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية
٣. تحديد فوائد الخدمة الاجتماعية الإلكترونية
٤. تحديد أسباب اللجوء إلى ممارسة أو تطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية
٥. تحديد مميزات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية
٦. تحديد ادوار الأخصائي الاجتماعي الافتراضي

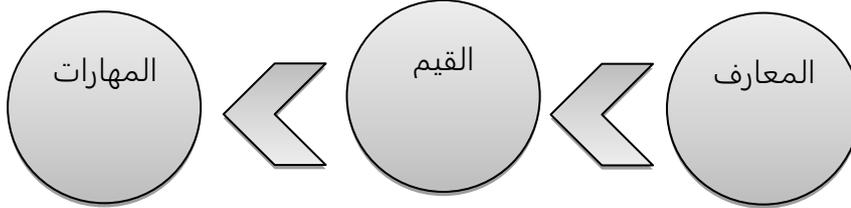
٦- ما الدور الأخصائي الاجتماعي الافتراضي؟

خامسا: مفاهيم الدراسة:

(أ) مفهوم المهارة

المهارة في العلوم الاجتماعية تعنى "القدرة على القيام بالأعمال الحركية المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على تكيف الأداء للظروف المتغيرة، وهناك درجات مختلفة للمهارة ويمكن التعرف عليها عن طريق اختبار المهارة التي تمكن من معرفة مدى اكتساب المهارة اللازمة لممارسة مهنة معينة، والعامل الماهر هو الذي حصل على جميع المؤهلات اللازمة لأداء مهنة أو حرفة ما. (بدوي، ١٩٩٩، ص ٣٧٨)

ويمكن توضيح مفهوم المهارة في الشكل التالي:



شكل رقم (١)

امكانية تطوير برامج التدخل ومشاريع البحث والسياسة العامة، كما يشمل برامج الخدمة الاجتماعية الالكترونية البحث من خلال الانترنت وعلاج المستفيدين، بالإضافة الي تدريب الاخصائيين الاجتماعيين علي هذا المجال. (NASW, 2015.)

كما تعرف بانها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في شكلها غير التقليدي بالاعتماد على التقنية من عدد الادوات، حيث يستخدم الاخصائيين الاجتماعيين التقنية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

(الفي، ٢٠٢١، ص ٣٦)

ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من الوسائل الإلكترونية في التواصل بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء بغض

٩- الحاجة الى تحديث وتطوير المعارف والمهارات والقيم اللازمة لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل ما وصل اليه المجتمع من تقدم تكنولوجي ورقمي.

رابعاً، تساؤلات الدراسة:

- ١- ما أهداف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية؟
- ٢- ما مقومات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية؟
- ٣- ما فوائد الخدمة الاجتماعية الإلكترونية؟
- ٤- ما أسباب اللجوء إلى ممارسة أو تطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية؟
- ٥- ما مميزات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية؟

العوامل المؤثرة على تنمية المهارات (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص ١٢٧)

كما يري ورنر بوهم Werner Boehm أن المهارة تعبير واضح عن أنشطة الأخصائي الاجتماعي، وإنها خلق وإيجاد الأخصائي الاجتماعي للنتائج من خلال ثلاث عمليات هي: (حبيب، ٢٠٠٩، ص ٩٠)

- الاختيار الواعي للمعارف الملائمة والمناسبة للعمل المهني.
- إدماج المعرفة بقيم المهنة.
- التعبير عن هذا الدمج بين المعرفة والقيم بأنشطة مهنية مناسبة.

ب- مفهوم الخدمة الاجتماعية الالكترونية:

هي احد مجالات العمل في الخدمة الاجتماعية التي تساهم في تلبية احتياجات المستفيدين مع

النظر عن مكان وجود كل منهما. (ASWB ,2016,p5)

في ضوء ما سبق يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية الالكترونية بأنها : تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية الانترنت (ووسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع العملاء وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد ، ولتحقيق التواصل مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخرى ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ، وفي تخزين واسترجاع ومعالجة بيانات العملاء والخدمات والمصادر والمؤسسات). (ابو النصر، ٢٠٢٠، ص ٥٦)

سادسا: الإطار النظري للبحث:

أهمية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أو الرقمية: (حسن، ٢٠٢١، ٢٣٠)

١. تشجيع الأخصائيين الاجتماعيين على مناقشة سياسات العملاء المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات للحصول على موافقة العميل على استخدام التكنولوجيا في بداية العلاقة المهنية مع العميل.
٢. تقديم المشورة للأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا للتواصل مع العملاء لتقييم قدرة كل عميل على توفير الموافقة المستنيرة.
٣. تقديم المشورة للأخصائيين الاجتماعيين للتحقق من هوية وموقع العملاء الذين يخدمونهم عن بعد
٤. تنبيه الأخصائيين الاجتماعيين إلى الحاجة إلى تقييم قدرة العملاء على الوصول إلى

التكنولوجيا واستخدامها، لاسيما للخدمات عبر الانترنت والخدمات البعيدة، كما يشجعون الأخصائيين الاجتماعيين على مساعدة العملاء في تحديد طرق بديلة إذا كان استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات غير مناسب.

٥. ابراز حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى فهم تحديات الاتصال الخاصة المرتبطة بتقديم الخدمات الالكترونية وكيفية معالجة هذه التحديات
٦. تقديم المشورة للأخصائيين الاجتماعيين ليكونوا على بينة من القضايا الثقافية والبيئية والاقتصادية والاعاقة اللغوية وغيرها من قضايا التنوع الاجتماعي التي قد تؤثر على تقديم الخدمات الكترونيا.

أهداف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:

للخدمة الاجتماعية الإلكترونية أهداف عديدة نذكر منها (loue,2016,p33)

١. تحقيق المرونة في الوقت والمكان.
٢. إمكانية الوصول إلى عدد أكبر من العملاء والجمهور والمتابعين في مختلف العالم.
٣. تطوير عمل الأخصائي الاجتماعي والذي يؤدي إلى استبدال الأدوات التقليدية للعمل مثل: الأوراق، والأقلام بأدوات إلكترونية، كأجهزة الحاسب الآلي.
٤. السرعة في تنفيذ العمل المهني المطلوب من الأخصائي الاجتماعي، وبالتالي توفير الوقت والجهد في هذا الشأن.
٥. تحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى عملاء الخدمة الاجتماعية، من خلال على سبيل المثال سهولة التعامل وتقليل الفترة الزمنية المخصصة للقيام بالمهام الوظيفية والمهنية.
٦. المساهمة في تعزيز التواصل مع عملاء الخدمة الاجتماعية في أقل وقت ممكن.

فوائد الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:
للخدمة الاجتماعية الإلكترونية فوائد متعددة ومتنوعة على كافة عناصر عملية المساعدة، نذكر منها (الصادي, واخرون ٢٠١٦, ص ٣٤
أولاً: على مستوى العميل وأسرته:
مثل: تقديم الاستشارات المهنية المناسبة للعملاء وأسرههم، وتوعية العملاء وأسرههم بالخدمات المهنية المقدمة: وتوصيل الخدمات للعملاء وأسرههم بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف وبجودة عالية؛ والمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء وأسرههم؛ والتواصل مع العملاء الذين ليس لديهم القدرة علي الذهاب إلى المؤسسة للحصول علي الخدمات لأي سبب من الأسباب) مثل: بعد مكان الإقامة، الإعاقة، معوقات جغرافية، الخوف من الوصمة
ثانياً: على مستوى الأخصائيين الاجتماعيين:
مثل: تطوير أساليب الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمؤسسة، وتحسين جودة العمل المهني؛ وتخفيف عبء العمل على الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة، وتسهيل إجراء الدراسة والتشخيص والعلاج والمتابعة عن بعد، تسهيل إجراء البحوث الاجتماعية عن العملاء وأسرههم بسهولة وسرعة.
ثالثاً: على مستوى المؤسسة:
مثل: توفير قاعدة بيانات عن العملاء : توفير قاعدة بيانات عن المؤسسات الحكومية والجمعيات الأهلية القائمة في المجتمع المحلي : توفير قاعدة بيانات بالمتطوعين في المجتمع المحلي : توفير قاعدة بيانات عن المتبرعين والجهات المانحة في المجتمع المحلي : توفير قاعدة بيانات عن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات والجمعيات الأخرى القائمة في المجتمع المحلي : ومنع التكرار والازدواجية في تقديم الخدمات للعملاء ، تنفيذ العمل بالمؤسسة مع مراعاة معايير الجودة

٧. توفير فرص أكبر للتوسع والانتشار بشكل كبير بين العملاء والمواطنين الراغبين في الحصول على خدمات الخدمة الاجتماعية، عن طريق حلول مبتكرة وبسيطة بعيدة عن الروتين المعقد.
٨. المساهمة في تدعيم التواصل والتعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين وزملائهم من التخصصات المهنية الأخرى من خلال بناء بيئة من الحوار المشترك.
مقومات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:
(راضي, ٢٠٠٣, ص ١٨٨)
الممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لابد من توفير مجموعة من المقومات حتى تنجح هذه الممارسة وتحقق أهدافها، من هذه المقومات:
١. توفير كادر من أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد ومدارس وأقسام الخدمة الاجتماعية القادرين على التعامل مع الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي).
٢. تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي.
٣. توفير كادر من الأخصائيين الاجتماعيين القادرين على التعامل مع الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي
٤. توفير أجهزة الحاسب الآلي.
٥. توفير خدمة الإنترنت.
٦. بناء شبكة حاسوبية قوية، لتحقيق التواصل المتبادل بين مختلف أقسام وإدارات وفروع المؤسسة.
٧. توفير قسم النظم المعلومات المهنية والإدارية.

المطلوبة ، وزيادة كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة من المؤسسة

رابعاً: على مستوى المجتمع:

مثل: تحسين نوعية الحياة في المجتمع، والوصول إلى الأماكن والفئات والجماعات الفقيرة والمهمشة بالمجتمع. وزيادة رأس المال الاجتماعي لدى العملاء والناس والمؤسسات، وتطوير السياسات الاجتماعية بالمجتمع.

وتري الدراسة الحالية ان فوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في كونها مفيدة جدا في:

١. إدارة الحالات والتشخيص ورصد التقدم في العلاج من خلال الإنترنت.

٢. تسهيل عملية تقديم الخدمات إلى مستحقيها إلكترونياً.

٣. تسهيل التواصل المهني مع العملاء ومع الأخصائيين الاجتماعيين الآخرين.

٤. تقييم وتطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين في برامج وأنشطة الممارسة المهنية من خلال الإنترنت.

٥. تقييم وتطوير الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة.

ومن خلال الاستفادة من الكتابات العلمية سواء كتب أو بحوث علمية اهتمت بموضوع التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية وبممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مجال رعاية الشباب يمكن عرض فوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في هذا المجال كالتالي:

١- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات الخدمة الاجتماعية عبر الانترنت مثل مهارة التواصل الاجتماعي، مهارة حل المشكلة.

٢- بناء قدرات الطلاب ومهاراتهم في مجالات متعددة تساعده في الحصول على فرص عمل التخرج من خلال المنصات الرقمية.

٣- تقديم خدمات اجتماعية وأخرى صحية للطلاب قاطني المناطق النائية من خلال ربط الوحدات الاجتماعية ومكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية عن طريق استخدام تقنية الفيديو كونفرنس ونظم متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتيح التشخيص عن بعد ووضع خطة علاجية مناسبة لمشكلاتهم وهكذا بالنسبة لتقديم الرعاية الصحية من خلال ربط الوحدات الصحية بالمستشفيات الجامعية والكبرى عن طريق استخدام تلك التقنيات التي تتيح التشخيص عن بعد من خلال أطباء متخصصين.

٤- إعداد حملات توعوية عبر المنصات الالكترونية مثل حملات إدارة المخاطر الحماية ووقاياته من بعض الأمراض، التغذية السليمة، أمراض سوء التغذية، والتدريب على الإسعافات الأولية.

٥- استخدام التكنولوجيا في الرد على استفسارات الشباب عبر رسائل البريد الالكتروني أو على أحد مواقع المؤسسة أو على أحد المنصات الالكترونية.

٦- توفير قاعدة بيانات ومعلومات عن الشباب في مؤسسات رعاية الشباب بالجامعة حيث تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي للبيانات والمعلومات الدقيقة والمناسبة والحديثة والعمل على ربط المنظمة داخلياً وتطوير أسلوب تبادل المعلومات بين أقسامها الداخلية وهذا ما يعرف باسم (الإدارة الالكترونية) مما يسهل حصول الشباب على الخدمات بأقل وقت وجهد.

٧- إمكانية التسويق للشباب وإقامة المعارض عبر المنصات الالكترونية.

٨- متابعة الشباب عن بعد القياس رضا المنتفع (الشباب) عن الخدمة المقدمة من

المؤسسة عن طريق الاستبيان
الإلكتروني.

٩- إنشاء مواقع ومدونات عبر المنصات
الإلكترونية لتسويق خدمات المؤسسات
والإشارة إلى برامج الرعاية وآليات
الحصول على خدماتها.

١٠- إعداد قاعدة بيانات للشباب وربطها
بالأجهزة المعنية بتقديم الخدمات للشباب
مثل التضامن الاجتماعي والتأمينات
الاجتماعية، بنك ناصر الاجتماعي
والجمعيات الأهلية لتسهيل حصول
الشباب على الخدمة.
(ابراهيم، ٢٠٠٧، ص ٣٥)

أسباب اللجوء إلى ممارسة أو تطبيق الخدمة
الاجتماعية الإلكترونية (عباس
، ٢٠٢١، ص ٣٦)

١. كثرة الطلب على ممارسة الخدمة
الاجتماعية لكثرة عدد عملاء الخدمة
الاجتماعية.

٢. التقدم في وسائل الاتصال والتكنولوجيا
ووسائل التواصل الاجتماعي

٣. الحاجة الملحة للممارسة الخدمة
الاجتماعية الإلكترونية توافقاً مع تطبيق
معايير الجودة الشاملة.

٤. ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية
تتيح للأخصائي الاجتماعي التواصل مع
الزملاء من نفس المهنة أو من مهن
أخرى ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات
المهنية.

٥. استجابة ممارسة الخدمة الاجتماعية
للمتغيرات العالمية والإقليمية والمحلية.

وتري الدراسة الحالية: أسباب اللجوء إلى
ممارسة أو تطبيق الخدمة الاجتماعية
الإلكترونية:

للجوء إلى ممارسة أو تطبيق الخدمة
الاجتماعية الإلكترونية يعود إلى عدة أسباب
منها:

١- زيادة الوصول وسهولة الوصول

٢- الكفاءة والفعالية

٣- التكلفة

٤- المرونة في الوقت

٥- الخصوصية والسرية

٦- التواصل الفوري

٧- ادارة البيانات وتحليلها

٨- الابتكار والتطور التكنولوجي.

هذه الأسباب تجعل من الخدمات الاجتماعية
الإلكترونية خياراً جذاباً وضرورياً لمواجهة
التحديات الحديثة وتحسين جودة الحياة للأفراد
والمجتمعات.

مميزات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:

هناك مميزات **Advantages** عديدة للخدمة
الاجتماعية الإلكترونية لذكر منها (ابو النصر
، ٢٠٢٠، ص ٨٠)

١. توفير الوقت والجهد والتكاليف والسرعة
في الأداء.

٢. تزويد العميل بتغذية عكسية فورية.

٣. تسهيل عملية الوصول إلى بعض العملاء
المقيمين في أماكن بعيدة عن أماكن
المؤسسات المتوفرة بها الخدمات التي
يحتاجونها.

٤. وهذا بدوره يجعل من السهل الوصول إلى
عملاء كان من الممكن عدم القدرة
للتواصل معهم وتقديم الخدمات لهم.

٥. المساهمة في حفظ واسترجاع وتعديل
بيانات العملاء والبناء عليها.

٦. المساهمة في القضاء على الروتين المعقد
والمتمثل في كثرة الإجراءات وكثرة شروط
الحصول على الخدمات.

٧. تحقيق الدقة في العمل وتقليل نسبة الأخطاء في العمل.

ادوار الأخصائي الاجتماعي الافتراضي:

١. توفير الدعم التنظيمي المباشر والمساعدة التقنية للقادة المتطوعين الذين يعملون على تنظيم مجتمعاتهم ويتضمن ذلك إجراء المكالمات التليفونية والرد على رسائل البريد الإلكتروني في الوقت المناسب، توفير التدريبات الإلكترونية على الإنترنت. ٢. تطوير وتنفيذ التوعية عبر الإنترنت ووضع خطط للترويج للمبادرات والحملات الإلكترونية.

٣. العمل مع منسق الاتصالات الإلكترونية للمساعدة على كتابة وتحرير رسائل البريد الإلكتروني والمدونات ومحتويات المواقع من اجل الدعوة لجمع الأموال والتبرعات عند الضرورة.

٤. وضع استراتيجيات وتكتيكات التوظيف الإلكتروني والتكتيكات للقادة والمتطوعين الجدد

وبالاطلاع على احدى الدراسات المرتبطة بتناول الأدوار والسلوكيات في المجتمعات الرقمية، يمكن الاستفادة منها في تحديد أدوار الأخصائي الاجتماعي الافتراضي في الاتي (Mary) 2001, p 878

(١): دور المشرف: حيث يتضمن هذا الدور إعطاء اقتراحات لأعضاء المجتمع الرقمي حول كيفية القيام بأعمال ذات جودة عالية، كما أن الأخصائي الاجتماعي يطلب الآراء من أعضاء المجتمع الرقمي ويعمل على تحديد مواعيد المناقشات، كما يعمل على إسناد الأعمال الأعضاء المجتمع.

(٢) دور مقدم المعلومات: توفير ومشاركة المعلومات ذات الصلة بموضوع معين، أو قضية اجتماعية، أو قانونية أو ظاهرة

اجتماعية أو فئة اجتماعية معينة لأعضاء المجتمع الافتراضي،

(٣) دور مدرب الجماعات: والفرق تدريب أعضاء المجتمع الرقمي حول كيفية مواجهة مشكلة مجتمعية، أو ظاهرة اجتماعية أو إكسابهم معلومات جديدة تساعد في تغيير التصورات والمفاهيم الخاطئة لديهم حول موضوع معين.

(٤) دور موفر المناخ المناسب: بناء مناخ إيجابي ومتناغم يتضمن الدعم والراعية والتعاون لأعضاء المجتمع الافتراضي.

(٥) دور مقدم الآراء: تقديم الآراء التي تساهم في العمل الجماعي والمجتمعي.

(٦) دور المذكر: تذكير أعضاء المجتمع الرقمي بأوقات ومواعيد المهام المطلوبة منهم، وتفصيل استكمال العمل الجماعي والمجتمعي. تنبيه وتذكير أعضاء المجتمع بالسلوكيات السلبية التي تصدر من بعضا منهم.

يرى البعض الآخر أن أدوار الأخصائي الاجتماعي الافتراضي تشمل مجموعة من الأدوار الرئيسية هي (محمد، ٢٠٠٨، ص ٦٥)

(١) دور الباحث: يتضمن هذا الدور تقييم الممارسة والبرامج المرتبطة بالابتكارات التكنولوجية التي تم إدخالها إلى مؤسسات الخدمة الاجتماعية المختلفة. يتطلب منا الدور المهارة في تقييم فعالية الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية، بالإنسان إلى ذلك يقوم الأخصائي الاجتماعي الافتراضي بتقييم استعداد المؤسسات لاستخدام التكنولوجيا، وقابليتها لاستعمال أدوات تكنولوجية محددة، والرضا عن استخدامها من قبل كل من الممارسين والعملاء.

(٢) دور المبتكر: نتيجة لعدم قدرة العميل على الوصول إلى الخدمات بسبب ضعف السمع أو ضعف البصر وكذلك التحديات الحركية الأخرى

قد يتطلب الاستخدام المبتكر للتكنولوجيا المتاحة لتلبية الاحتياجات. ويرتكز هذا الدور بشكل أساسي على المساعدة على إنتاج ابتكارات تكنولوجية تخلق فرصاً للعميل لكي يستطيع الوصول إلى الخدمات.

(٣) دور المعلم: يجب تدريب الممارسين المهنيين على استخدام التكنولوجيا الناشئة وفوائدها المحتملة لمؤسسات الممارسة المهنية. إذا تم تطوير أدوات تكنولوجية تعمل على تحسين نوعية الحياة للعملاء، فإنه تقع على عاتق المهنة تدريب نفسها على هذه الأدوات وجعلها متاحة للعملاء. وإن التدريب لا يشتمل فقط على المهارات التقنية اللازمة لاستخدام الحاسوب، ولكن أيضاً على تطوير النماذج المفاهيمية والأطر النظرية لتوجيه هذه الممارسات التكنولوجية الجديدة.

(٤) دور المدرب: يساعد الأخصائي الاجتماعي الافتراضي على تدريب الممارسين الحاليين على استخدام الأدوات التكنولوجية الجديدة.

(٥) دور ضابط الاتصال: يمكن أن يعمل الأخصائي الاجتماعي الافتراضي كحلقة وصل بين الموظفين والإدارة والفنيين المتخصصين في الكمبيوتر داخل مؤسسات الخدمة الاجتماعية، حيث يقوم بالتركيز على التدريب وتصميم البيئة المناسبة والنظام المتخصص للخدمات الاجتماعية.

(٦) دور مصمم المناهج: يتطلب هذا الدور أن يساعد الأخصائي الاجتماعي الافتراضي على تصميم مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية التقليدية التي يتم تعزيزها بالمهارات الفريدة اللازمة للممارسة المهنية القائمة على استخدام التكنولوجيا الحديثة

توصيات البحث:

١- ضرورة توفير المستلزمات الفنية والإدارية عند تطبيق الخدمة الاجتماعية

الالكترونية فيما يتعلق باختيار المدربين وتوفير الوسائل التعليمية والموارد التدريبية الملائمة وتهيئة الوقت المناسب. ٢- ضرورة تدريس مقرر الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، وأن يشتمل علي موضوعات كثيرة منها: تطبيقات الهواتف الذكية والتدريب عليها في كل أقسام ومعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية.

٣- ضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مختلف مجالات الممارسة المهنية ومنهم مجال رعاية الشباب.

٤- ضرورة الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية في الممارسة المهنية في مختلف المجالات بما فيهم مجال رعاية الشباب.

٥- توفير أجهزة الحاسب الآلي الحديثة والبرامج الحاسوبية المناسبة.

٦- إتاحة وتوفير شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في مختلف المنظمات، وزيادة عدد المعامل التي تتوفر فيها هذه الإمكانيات.

٧- بناء منصات رقمية تعليمية في الخدمة الاجتماعية يستفيد منها كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والأخصائيين الاجتماعيين.

٨- تقديم البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين علي تطبيق أو ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية أو عن بعد أو الإلكترونية، بما يوفر الوقت والجهد والتكاليف ويحقق مزيد من الدقة والجودة في العمل.

٩- أهمية تنظيم دورات تدريبية وندوات توعية للأخصائيين الاجتماعيين بأهمية استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

والاستفادة منها، وعدم سوء استخدامها،
وعدم اضاءة الوقت فيها.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- ابراهيم، ابو الحسن عبد الموجود (٢٠٠٧).
تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي
الحديث، الإسكندرية.
- ابراهيم، ابو الحسن عبد الموجود (٢٠٠٧).
تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي
الحديث، الإسكندرية.
- أبو النصر مدحت محمد (٢٠٠٩). فن ممارسة
مهنة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر
للنشر والتوزيع.
- ابو هرجه محمد ابراهيم على (٢٠١٦):
تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية
قدرة الاخصائيين الاجتماعيين على الممارسة
المهنية الرقمية: واقع الممارسة الرقمية وتصور
مقترح لبرنامج لتدريب الاخصائيين الاجتماعيين
على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في
تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية،
بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية
الصادرة عن الجمعية المصرية للإخصائيين
الاجتماعيين، العدد ٥٥.
- الاجتماعية جامعة الفيوم، ٢٥٤، الفيوم.
- بدوي، أحمد زكى (١٩٩٩): معجم مصطلحات
العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
- جاد الكريم، رانيا حسن (٢٠٢٢): متطلبات
استخدام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام
للممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية
دراسة وصفية مطبقة علي الاخصائيين
الاجتماعيين العاملين بجامعة اسيوط، رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية خدمة اجتماعية
جامعة اسيوط.
- الحنوتي، تيسير (٢٠١٤). أمن المعلومات:
هاجس العالم الرقمي، بحث منشور في المؤتمر
الدولي الأول بعنوان المكتبات ومراكز المعلومات

- في بيئة رقمية متغيرة، جمعية المكتبات
والمعلومات الاردنية، عمان.
- حبيب جمال شحاته، حنا
مريم، (٢٠١١) الخدمة الاجتماعية المعاصرة
، الاسكندرية .المكتب الجامعي الحديث .
- راضي زاهر (٢٠٠٣): استخدام مواقع التواصل
الاجتماعي في العالم العربي (عمان: جامعة
عمان الاهلية).
- سرحان، نظيمة احمد محمود (٢٠٠٦): الخدمة
الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل
العربية.
- سليمان، وآخرون حسين حسن (٢٠٠٤).
الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع
الفرد والأسرة، بيروت، المؤسسة الجامعية
للدراستات والنشر والتوزيع.
- الصادي وفاء هانم وآخرون: (٢٠١٦)، الخدمة
الاجتماعية الالكترونية (الاسس والتطبيقات)،
دار الميسرة عمان.
- عباس، امل عبد الكريم (٢٠٢١) قياس أثر
التعليم عن بعد علي طلاب الخدمة الاجتماعية
دراسة مطبقة علي كلية الخدمة الاجتماعية
بجامعة اسيوط، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية
للدراستات والبحوث الاجتماعية كلية الخدمة ابو
النصر، مدحت محمد: ٢٠٢٠، مجالات استخدام
وتطبيق الخدمة الاجتماعية الالكترونية،
المؤتمر العالمي الثاني التحول الرقمي وقضايا
الخدمة الاجتماعية، الجمعية العربية للتنمية
البشرية والبيئة القاهرة .
- عبد المجيد حسين حسن سليمان، وهشام سيد
، منى جمعة البحر، (٢٠٠٤) الممارسة العامة
في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والاسر،
القاهرة، المؤسسة الجامعية للدراستات والنشر.
- على، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٠): الاتجاهات
الحديثة في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية،
المكتب الجامعي الحديث.

- Kate Milberry: Hacking for Social Justice, Sense Publishers, Netherlands, 2012, p 109
Association of Social Work Boards.
ASWB (2016). Technology Standards of Social Work Practice Virginia :
Charlotte McConnell : NASW Standards for Technology and Social Work Practice Washington D.C. : NASW Press, 2005
-imms, N. W., Timms, R., & Timms, N. (2013). Dictionary of social welfare. Routledge, p. 109
Julie Cwikel, Enav Friedmann (2019): E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training, International Social Work.
Keeney Adrienne Jane (2017): SCHOOL SOCIAL WORKERS' PERCEPTIONS OF ELECTRONIC MEDIA ON PRACTICE ,phd, Colorado State University Fort Collins, Colorado.
Laura Lewus , et all(2010): VIRTUAL COMMUNITIES OF PRACTICE: BRIDGING RESEARCH AND PRACTICE USING WEB, J. EDUCATIONAL TECHNOLOGY SYSTEMS, Vol. 39(2) 2.0.
NASW (2015). The Definition of e. Social Work , National

على، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٠): الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

الفقي، مصطفى محمد احمد (٢٠٢١): الخدمة الاجتماعية الرقمية (الاطر النظرية والتطبيقية)، الدمام، مكتبة المتنبي

محمد، علي (٢٠٠٨) تعتمد نظرية الشبكات الاجتماعية على مجموعة من الافتراضات الأساسية علم الاجتماع الألى سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.

حسن، رانيا. (٢٠٢١). متطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي ك ممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، ١٦ (٢)، ٢١٩-٢٣٦. doi: 10.21608/aial.2021.107268.1220

مسعود خليل (٢٠٢١). توظيف التكنولوجيا الرقمية في تعليم اللغة العربية-بين الواقع والمأمول، مجلة إشكالات في اللغة والأدب. مج ١٠، ع ٢٤. جامعة تامنغست - الجزائر.

مسعود خليل (٢٠٢١). توظيف التكنولوجيا الرقمية في تعليم اللغة العربية-بين الواقع والمأمول، مجلة إشكالات في اللغة والأدب. مج ١٠، ع ٢٤. جامعة تامنغست - الجزائر.

منقر يوس، نصيف فهمي (٢٠١٥). تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية "قضايا مهنية وبحوث ميدانية"، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

المراجع الأجنبية :

: " Ethical Use of Electronic Media" , Social Work Practice, Vol.8 , No. 2 , 2016.

Association of Social Workers (Washington , DC. : NASW Publications.

Pascoe, K. M. (2021). Considerations for integrating technology into social work practice: A content analysis of nine professional social work associations' Codes of Ethics. International Social Work, 002087282098083

Robert Barker (1995).The Social Work Dictionary , USA, NASW.